

ПРИКАЗ № 11/ОД

по Муниципальному бюджетному учреждению города Шахты
«Центр социального обслуживания граждан
пожилого возраста и инвалидов №1»

12.01.2015 г.

г. Шахты

«Об организации внутреннего контроля
за качеством социальных услуг,
предоставляемых получателям социальных
услуг МБУ г. Шахты «ЦСО № 1»»

В связи с проводимыми мероприятиями системы качества учреждения, с целью упорядочения организации внутреннего контроля за качеством социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг муниципальным бюджетным учреждением города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1»,
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить порядок внутреннего контроля за качеством социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг муниципальным бюджетным учреждением города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1» (Приложение № 1).

2. Утвердить Положение и состав комиссии контроля за качеством оказания социальных услуг в соответствии с ГОСТ Р-52496-2005 (Приложение № 2).

3. Утвердить показатели эффективности деятельности работников Муниципального бюджетного учреждения города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (Приложение № 3)

4. Утвердить График внутреннего контроля за качеством социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг структурными подразделениями МБУ г. Шахты «ЦСО № 1» и 2 формы актов приложений к Графику (Приложение № 4).

5. Утвердить График заседаний собственной комиссии контроля за качеством оказания социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг структурными подразделениями муниципального бюджетного учреждения города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1» (Приложение № 5).

6. Назначить заместителя директора Т.П. Дума ответственным лицом за организацию и проведение проверки системы качества учреждения с целью регулярной оценки её эффективности и соответствия требованиям, а также для

получения информации, необходимой для обеспечения эффективного функционирования этой системы.

7. Назначить ответственными исполнителями по проведению проверок руководителей структурных подразделений, эффективность и качество деятельности которых зависят от качества деятельности проверяемых подразделений учреждения.

8. Довести до сведения и исполнения работников учреждения настоящий приказ.

9. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

МБУ г. Шахты «ЦСО № 1»

Т.А. Гольцева

Т.А. Гольцева

С приказом ознакомлены:

Дума Т.П.

Соко М.Н.

Закотнова Л.В.

Горбатова Л.И.

Доржиева Л.Л.

Сулацкая Е.И.

Ажинова Н.А.

Пышнева Л.В.

Шиян А.Г.

Синявцева Н.Н.

Шульга С.Н.

Бакулина Н.Д.

Графчикова И.П.

Григорова Л.В.

Череватенко И.Н.

Дума
Соко
Закотнова
Горбатова
Доржиева
Сулацкая
Ажинова
Пышнева
Шиян
Синявцева
Шульга
Бакулина
Графчикова
Григорова
Череватенко



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУ г. Шахты «ЦСО № 1»

Т.А. Гольцева

12 января 2015 г.

Приложение № 1

к Приказу № 11/ОД от 12.01.2015 г.

**Порядок внутреннего контроля за качеством социальных услуг,
предоставляемых получателям социальных услуг муниципальным
бюджетным учреждением города Шахты «Центр социального обслуживания
граждан пожилого возраста и инвалидов № 1»**

Политика учреждения в области качества

Политика учреждения представляет собой основные цели, задачи и принципы деятельности учреждения в области качества, документально оформленные и принятые к обязательному исполнению. Работа учреждения в области качества услуг направлена на полное удовлетворение нужд получателей социальных услуг, непрерывное повышение качества услуг и эффективность социального обслуживания граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Цели политики в области качества:

- обеспечение постоянного удовлетворения получателей социальных услуг предоставляемыми услугами;
- повышение качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления;
- принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб получателей социальных услуг.

Основные задачи деятельности учреждения в области качества:

- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;
- предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предоставляемых к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества услуг.

Основные принципы деятельности учреждения в области качества:

- приоритетность требований (запросов) получателей социальных услуг по обеспечению качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг;

- предупреждение проблем качества услуг, то есть обеспечение уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;
- соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;
- обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;
- документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг.

Критерии оценки качества предоставления социальных услуг

При контроле качества предоставления социальных услуг: проверяются и идентифицируются социальные услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление; обеспечивается самоконтроль специалистов, предоставляющих социальные услуги; обеспечивается приоритет получателей социальных услуг в оценке качества социальных услуг; проводится регулярная оценка степени удовлетворенности потребностей получателей социальных услуг путем проведения анкетирования, социологических опросов и др.

При оценке качества социальных услуг используют следующие критерии: полнота и своевременность предоставления социальных услуг в соответствии с требованиями нормативных правовых актов; результативность (эффективность) предоставления социальных услуг.

Цели, задачи, функции и методы внутреннего контроля качества

Цель контроля – проверка деятельности учреждения на соответствие социальной услуги требованиям нормативных правовых актов Российской Федерации и Ростовской области, регламентирующих данный вид деятельности, предотвращение (устранение) любых выявленных несоответствий.

Задачи контроля:

- осуществление контроля исполнения законодательства в области социального обслуживания;
- выявление случаев нарушений и неисполнения законодательных и иных нормативных правовых актов и принятие мер по их пресечению;
- анализ причин, лежащих в основе нарушений, принятие мер по их предупреждению;
- анализ и экспертная оценка эффективности результатов деятельности работников;
- инструктирование должностных лиц по вопросам применения действующих норм и правил;
- изучение результатов деятельности, выявление отрицательных и положительных тенденций в организации реабилитационного процесса и разработка на этой

основе предложений по устранению негативных тенденций и распространение положительного опыта;

анализ результатов реализации приказов и распоряжений в учреждении; оказание методической помощи работникам в процессе контроля.

Для оценки и учета качества социальных услуг, оказываемых учреждением, используются, применимые к различным видам показателей качества:

для учета количественных показателей – анализ документации: локальных актов (их наличие и исполнение); журналов учета; планов, статистических и аналитических отчетов специалистов и т.п.;

для оценки качественных показателей – проведение различных мониторингов для соответствующих категорий показателей: мониторинга качества социальных услуг; мониторинга здоровья, мониторинга удовлетворенности потребителей объемом и качеством социальных услуг и т.п.

Организация работы по внутреннему контролю

В учреждении назначается ответственное лицо (представитель руководства) из числа руководителей учреждения, которое независимо от возложенных на него обязанностей должно отвечать за надлежащее выполнение требований, установленных настоящим положением и иметь полномочия для:

- обеспечения разработки системы качества учреждения, её внедрения и поддержания в рабочем состоянии;

- предоставления отчетов руководителю учреждения о функционировании системы качества с целью её анализа и использования полученных результатов как основы для совершенствования этой системы.

Разработка (или корректировка, при необходимости), рассмотрение, утверждение и введение всех документов, относящихся к системе качества учреждения устанавливается в соответствии с законодательством.

Внутренние проверки системы качества учреждения проводят с целью регулярной оценки её эффективности и соответствия установленным требованиям, а также для получения информации, необходимой для обеспечения эффективного функционирования этой системы.

Ответственным лицом за организацию и проведение проверки системы качества учреждения является представитель руководства, ответственный за систему качества.

Ответственными исполнителями по проведению проверок являются руководители структурных подразделений, эффективность и качество деятельности которых зависит от качества деятельности проверяемых подразделений учреждения.

Внутренний контроль качества социальных услуг по предоставлению социального обслуживания учреждением осуществлять на 4 уровнях:

Первый уровень внутреннего контроля – руководителем учреждения (заместителем руководителя);

Второй уровень – руководителями структурных подразделений учреждения;

Третий уровень – самоконтроль работников учреждения;

Четвертый уровень – получатель социальной услуги.

Внутренние проверки учреждения (структурного подразделения) могут быть плановыми и оперативными.

Периодичность плановых проверок устанавливать в зависимости от результатов анализа качества услуг.

Оперативную проверку учреждения (структурного подразделения) или отдельных составных частей системы качества учреждения проводить в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества услуг, предоставляемых каким-либо подразделением или учреждением в целом, в случае оценки эффективности корректирующих действий, а также при значительных изменениях организации работ и технологий предоставления услуг, отрицательно влияющих на их качество.

После окончания внутренней проверки её результаты оформлять в виде отчета (приказа, акта или справки), в котором отражать данные анализа соответствия показателей и результатов деятельности учреждения (структурного подразделения) в области обеспечения качества предоставляемых услуг установленным требованиям.

Результаты проверок являются основанием для разработки и реализации мероприятий по совершенствованию, по разработке новых методов и средств управления качеством предоставляемых услуг, улучшению состава и содержания нормативной документации.

Регламент внутреннего контроля первого уровня

Руководитель учреждения (заместитель руководителя) контролирует качество социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг в соответствии с действующим законодательством в форме:

- тематических проверок работы структурного подразделения не реже 2 раз в год. Контроль устранения недостатков, выявленных в ходе тематических проверок, осуществляется через 1 месяц после её проведения;

- анализа выполнения учреждением административных регламентов муниципальных услуг по предоставлению социального обслуживания населению и стандартов социального обслуживания в учреждении (1 раз в квартал);

- внеплановых проверок по обращениям получателей социальных услуг или по результатам мониторинга отчетной документации структурного подразделения учреждения.

График проведения перекрестных проверок в учреждении утверждается на год руководителем учреждения.

График работы и проведение планерных совещаний руководителей структурных подразделений утверждается на год руководителем учреждения.

Итоги проверок оформляются справкой, рассматриваются на аппаратных совещаниях учреждения.

По итогам проверок издается приказ руководителя учреждения о принятии мер по устранению выявленных недостатков.

Регламент внутреннего контроля второго уровня

Руководитель структурного подразделения учреждения контролирует качество предоставления социальных услуг в соответствии с действующим законодательством в форме:

- тематических проверок работы персонала структурного подразделения не реже 1 раза в неделю. Контроль устранения недостатков, выявленных в ходе тематических проверок, осуществляется через 1 неделю после её проведения;
- анализа выполнения индивидуальных планов обслуживания (не реже 1 раза в квартал);
- анализ выполнения индивидуальных программ получателей социальных услуг (ежемесячно);
- анализ выполнения индивидуальных программ реабилитации инвалидов (не реже 1 раза в квартал);
- анализ выполнения структурным подразделением административных регламентов социальных услуг по предоставлению социального обслуживания населению (1 раз в месяц);
- внеплановых проверок по обращениям получателей социальных услуг или по результатам отчетной документации работников структурного подразделения учреждения.

График посещения работником структурного подразделения получателя социальных услуг, ежемесячно (после согласования с получателем социальных услуг) утверждается руководителем структурного подразделения учреждения. При необходимости по просьбе получателя социальных услуг график посещения может быть изменен, но не в ущерб потребностям, нуждаемости и здоровью других получателей социальных услуг.

При определении территории обслуживания и графика работы социальных работников в отделениях социального обслуживания на дому следует учитывать необходимую частоту посещений обслуживаемых ими граждан (не реже 2 раз в неделю), характер и количество оказываемых услуг, компактность проживания, степень развития на территории обслуживания сети предприятий торговли, бытового обслуживания, учреждений здравоохранения, а также транспортных связей.

Территорию обслуживания и график работы социальных работников и медицинских сестер специализированных отделений социально-медицинского обслуживания на дому рекомендуется устанавливать с учетом тяжести состояния обслуживаемых граждан, характера оказываемых им услуг, компактности их проживания, транспортных связей, степени развития сети предприятий торговли, общественного питания, бытового обслуживания.

В специализированных отделениях социально-медицинского обслуживания на дому устанавливается периодичность посещения граждан медицинскими сестрами (не реже 3 раз в неделю, и социальными работниками (не реже 3-4 раз в неделю).

Итоги проверок оформляются актом, рассматриваются на производственных совещаниях структурного подразделения учреждения.

По итогам проверок руководителем структурного подразделения составляется справка (акт) по результатам контроля, разрабатываются и

проводятся мероприятия по устранению выявленных в ходе проверки недостатков.

Регламент внутреннего контроля третьего уровня

Самоконтроль работников структурных подразделений учреждения проводится ежедневно на основании:

- ведение ежедневного учета выполненной работы;
- анализа выполнения личного плана работы;
- проверки результативности применяемых методик и технологий предоставления социальных услуг.

По итогам работы по предоставлению социального обслуживания получателю социальных услуг – работником учреждения составляется отчет (не реже 1 раза в месяц).

Регламент внутреннего контроля четвертого уровня

Получатель социальной услуги по предоставлению социального обслуживания или его законный представитель оценивает полноту, качество, своевременность и результативность предоставленных социальных услуг в форме:

- анкеты или социального опроса клиента;
- согласовывает записи учета выполненных мероприятий работником учреждения;
- обращения/жалобы клиента.

Порядок ведения книги обращений

Постановлением Администрации города Шахты от 20.01.2012 г. № 187 «О порядке организации работы по формированию и финансовому обеспечению муниципального задания муниципальным учреждением города Шахты» Приложения 2 к «Порядку проведения мониторинга и контроля муниципального задания на предоставление муниципальных услуг (выполнение работ)» утверждены форма и «Порядок ведения книги обращений».

Ведение «Книги обращений» является обязательным для муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1».



УТВЕРЖДАЮ:

Директор МБУ г. Шахты «ЦСО № 1»

Т.А. Гольцева

12.01.2015 г.

Приложение № 2

к приказу № 11/ОД от 12.01.2015 г.

Состав комиссии

по контролю за качеством оказания социальных услуг, предоставляемых
получателям социальных услуг в соответствии с ГОСТ Р 52496-2005

Председатель комиссии:

Дума Т.П. - заместитель директора МБУ г. Шахты «ЦСО № 1»

Члены комиссии:

Вожова Е.П. - ответственный за медицинскую деятельность

Заведующие ОСО и СОСМО: Соко М.Н., Закотнова Л.В., Горбатова Л.И.,
Доржиева Л.Л., Сулацкая Е.И., Ажинова Н.А., Пышнева Л.В., Синявцева Н.Н.,
Шульга С.Н., Бакулина Н.Д., Григорова Л.В., Графчикова И.П., специалисты
по социальной работе – Череватенко И.Н., Мельник О.П.



УТВЕРЖДАЮ:

Директор МБУ г. Шахты «ЦСО № 1»

Т.А. Гольцева

12.01.2015 г.

Приложение № 2

к приказу № 11/ОД от 12.01.2015 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о работе собственной комиссии контроля за качеством оказания социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг структурными подразделениями муниципального бюджетного учреждения города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1»

Общие положения

1.1. Комиссия контроля за качеством оказания социальных услуг гражданам полностью или частично утратившим способность либо возможность осуществлять самообслуживание в связи с преклонным возрастом, болезнью, инвалидностью (в том числе детям-инвалидам); гражданам пожилого возраста и инвалидам, страдающим психическими расстройствами (в стадии ремиссии, туберкулезом (за исключением активной формы), тяжелыми заболеваниями (в том числе онкологическими) в поздних стадиях; лица, пострадавшие в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов.

1.2. В своей деятельности комиссия руководствуется настоящим положением, стандартами Российской Федерации ГОСТ Р 52496-2005 «Контроль качества социальных услуг», постановлением Правительства Ростовской области от 27.11.2014 г. № 785 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг», а также другими нормативными правовыми актами Администрации г. Шахты, области и действующим законодательством в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов (в том числе детей-инвалидов).

1.3. Комиссия позволяет руководству учреждения контролировать деятельность структурных подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам (в том числе детям-инвалидам) на соответствие стандартам социального обслуживания, согласно утвержденному перечню услуг; определять факторы, влияющие на качество предоставляемых услуг и осуществлять своевременные меры по его поддержанию.

1.4. Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, своевременности предоставления заявленных получателем социальных услуг, а также их результативности.

1.5. Цель контроля – проверка соответствия качества предоставленных социальных услуг получателю требованиями ГОСТ Р 52142 и действующим стандартам социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов (в том числе детям-инвалидам).

2. Организация деятельности комиссии

2.1. Заседания комиссии проводятся в соответствии с графиком, утвержденным директором учреждения, но не реже 1 раза в квартал.

2.2. Заседания комиссий готовятся и созываются председателем комиссии – заместителем директора учреждения по социальным вопросам.

2.3. Решения комиссии и материалы, рассматриваемые на ней, оформляются протоколом секретаря комиссии.

Протокол подписывается всеми членами комиссии, присутствующих на заседании.

2.4. Комиссия правомочна проводить заседания и принимать решения большинством голосов при наличии не менее 6 членов её состава.

2.5. Решение комиссии обязательны для выполнения их администрацией учреждения, при условии их соответствия действующему законодательству, документам вышестоящих органов исполнительной власти в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

2.6. Председатель комиссии ведет организационную и оперативную работу по осуществлению деятельности комиссии.

2.7. Секретарь комиссии ведет её делопроизводство, согласно требуемому перечню документов.

3. Функции комиссии

3.1. Осуществление постоянного контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию социальных услуг на их соответствие стандартам социального обслуживания (постановление Правительства Ростовской области от 27.11.2014 г. № 785 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»).

3.2. Осуществление плановых и оперативных проверок функционирования системы качества работы учреждения и его подразделений.

3.3. Направление решений комиссии в адрес администрации учреждения для своевременных мер по устранению выявленных недостатков.

4. Ответственность

Члены собственной комиссии контроля за качеством оказания социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидов (в том числе детям-инвалидам) несут персональную ответственность.

4.1. За обеспечение соответствия предоставленных социальных услуг стандартам социального обслуживания граждан.

4.2. За действие (бездействие), повлекшее снижение качества социальных услуг ухудшения состояния здоровья обслуживаемых по вине социальных работников.

4.3. За организацию и результативность работы подразделений учреждения предоставляющих социальные услуги гражданам пожилого возраста и инвалидам (в том числе детям-инвалидам).



«Утверждаю»

Директор МБУз Шахты «ЦСО № 1»

Т.А. Гольцева

Приложение № 3

к приказу № 11/ОД от 12.01.2015 г.

**Показатели
эффективности деятельности работников муниципального бюджетного учреждения
города Шахты « Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и
инвалидов № 1»**

Критерии	Значимость критерия, %	Оценка выполнения критерия				
		до 1	до 0,75	до 0,25	0	
Заместитель директора						
1	Отсутствие нарушений при проведении контроля качества и исполнения утвержденного объема муниципального задания сторонними организациями.	до 30	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
2	Успешное и добросовестное исполнение должностных обязанностей. Укрепление материально-технической базы учреждения	до 30	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
3	Инициатива, творчество и применение в работе современных форм и методов организации труда, качество оказания социальных услуг и принципов этики	до 30	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
4	Качественная подготовка и проведение мероприятий, связанных с уставной деятельностью учреждения	до 30	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
5	Участие в выполнении особо важных работ и мероприятий	до 30	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
6	Отсутствие обоснованных жалоб от обслуживаемых и работников учреждений	до 25	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)

7	Обеспечение выполнения требований пожарной безопасности, охраны труда. Осуществление контроля за потреблением коммунальных услуг в соответствии с утвержденными лимитами; обеспечение бесперебойной работы системы отопления, канализации, водоотведения	до 25	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
Итого		до 200	X	X	X	X
Критерии		Значимость критерия, %	Оценка выполнения критерия			
			до 1	до 0,75	до 0,25	0
Главный бухгалтер						
1	Выполнение муниципального задания	до 25	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
2	Внедрение в практику новых форм и методов работы	до 25	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
3	Отсутствие кредиторской и дебиторской задолженности	до 25	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
4	Отсутствие обоснованных жалоб от работников	до 15	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
5	Своевременное и в полном объеме освоение бюджетных ассигнований	до 25	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
6	Укрепление материально-технической базы	до 20	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)

7	Успешное и добросовестное исполнение своих должностных обязанностей	до 20	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
8	Отсутствие необоснованных остатков на счетах учреждения	до 25	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
9	Участие в выполнении особо важных работ и мероприятий	до 20	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
Итого		до 200	X	X	X	X

Критерии	Значимость критерия, %	Оценка выполнения критерия			
		до 1	до 0,75	до 0,25	0

Бухгалтер, кассир

1	Отсутствие просроченной кредиторской задолженности (за исключением просроченной кредиторской задолженности по оплате труда с нормативными начислениями на нее и по оплате коммунальных услуг)	до 25	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
2	Своевременное исполнение лимитов потребления топливно-энергетических ресурсов, установленных министерством промышленности и энергетики и министерством жилищно-коммунального хозяйства области	до 20	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
3	Отсутствие просроченной кредиторской задолженности по оплате труда с нормативными начислениями на нее	до 25	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)

4	Отсутствие просроченной кредиторской задолженности по оплате коммунальных услуг	до 20	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
5	Наличие экономии бюджетных ресурсов, достигнутой посредством использования процедуры муниципального заказа	до 20	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
6	Своевременное и качественное представление ежемесячной кассовой заявки	до 20	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
7	Отсутствие обоснованных жалоб со стороны работников, служебная этика, стиль общения с коллегами	до 15	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
8	Соблюдение исполнительской дисциплины, сроков подачи документов.	до 10	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
9	Инициатива и творчество, применение в работе современных форм и методов организации труда	до 10	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
10	Участие и выполнение особо важных работ и мероприятий	до 10	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
11	Ведение документации в соответствии с нормативными требованиями	до 10	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
12	Соблюдение трудовой дисциплины	до 5	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)

13	Выполнение сверхурочных работ, когда это требуется	до 10	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
Итого		до 200	X	X	X	X
Критерии		Значимость критерия, %	Оценка выполнения критерия			
			до 1	до 0,75	до 0,25	0
Специалист по кадрам						
1	Своевременное исполнение приказов, поручений и распоряжений руководителя организации	до 25	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
2	Отсутствие обоснованных жалоб со стороны работников, служебная этика, стиль общения с коллегами	до 20	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
3	Отсутствие нарушений трудовой дисциплины и соблюдение правил внутреннего трудового распорядка.	до 20	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
4	Своевременное составление установленной отчетности.	до 25	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
5	Исполнительская дисциплина. Исполнение сроков подачи документов, оперативный учет прохождения документов	до 20	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
6	Инициатива и творчество применения в работе современных форм и методов организации труда	до 25	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
7	Участие и выполнение особо важных работ и мероприятий	до 25	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)

8	Ведение документации в соответствии с нормативными требованиями.	до 25	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
9	Выполнение сверхурочных работ, когда это требуется	до 15	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
Итого		до 200	X	X	X	X

Секретарь-машинистка

Критерии	Значимость критерия, %	Оценка выполнения критерия				
		до 1	до 0,75	до 0,25	0	
1	Своевременное исполнение приказов, поручений и распоряжений руководителя организации	до 30	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
2	Отсутствие обоснованных жалоб со стороны работников, служебная этика, стиль общения с коллегами	до 25	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
3	Отсутствие нарушений трудовой дисциплины, соблюдение правил внутреннего трудового распорядка.	до 30	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
4	Ведение документации в соответствии с нормативными требованиями.	до 30	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
5	Своевременное формирование дел постоянного хранения в соответствии с утвержденной номенклатурой и сдача их в архив.	до 30	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
6	Организовывать прием посетителей, содействовать оперативности рассмотрения просьб и предложений работников	до 30	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)

7	Выполнение сверхурочных работ, когда это требуется	до 25	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
Итого		до 200	X	X	X	X
Культурный организатор						
Критерии		Значимость критерия, %	Оценка выполнения критерия			
			до 1	до 0,75	до 0,25	0
1	Организация культурно-досуговой деятельности среди граждан пожилого возраста и инвалидов, посещающих «Клубы по интересам» и «Университет 3-го возраста»	до 30	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
2	Инициатива и творчество, применяемые в работе с внедрением современных форм и методов организации труда.	до 30	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
3	Отсутствие обоснованных жалоб со стороны обслуживаемых клиентов на качество оказания социальных услуг и принципов этики	до 30	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
4	Отсутствие нарушений трудовой дисциплины, соблюдение правил внутреннего трудового распорядка.	до 25	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
5	Качественное и своевременное оформление деловой документации в соответствии с нормативными требованиями	до 30	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
6	Качественная подготовка и проведение праздничных мероприятий для клиентов «Клубов по интересам» и «Университета третьего возраста»	до 30	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
7	Организация работы с клиентами, посещающими факультет «Компьютерная грамотность»	до 25				
Итого		до 200	X	X	X	X

Заведующий хозяйством

Критерии	Значимость критерия, %	Оценка выполнения критерия			
		до 1	до 0,75	до 0,25	0
1 Осуществление контроля за потреблением коммунальных услуг в соответствии с утвержденными лимитами	до 30	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
2 Обеспечение хозяйственными товарами и канцелярскими принадлежностями, специальной одеждой работников Центра согласно норм и договорных обязательств по закупке этих товаров	до 30	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
3 Осуществление контроля сроков годности и норм списания в учреждении мягкого инвентаря, производственно-хозяйственного инвентаря	до 30	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
4 Контроль за соблюдением чистоты в помещениях Центра и на прилегающей территории	до 30	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
5 Ведение документации в соответствии с нормативными требованиями.	до 30	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
6 Отсутствие обоснованных жалоб со стороны работников, служебная этика, стиль общения с коллегами	до 25	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
7 Отсутствие нарушений трудовой дисциплины, соблюдение правил внутреннего трудового распорядка.	до 25	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
Итого	до 200	X	X	X	X

Техник						
Критерии		Значимость критерия, %	Оценка выполнения критерия			
			до 1	до 0,75	до 0,25	0
1	Осуществление контроля за бесперебойной работой систем отопления, канализации, водоснабжения, своевременное устранение неисправностей	до 40	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
2	Продление срока службы оборудования и производственно-хозяйственного инвентаря	до 40	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
3	Отсутствие обоснованных жалоб со стороны работников, служебная этика, стиль общения с коллегами	до 40	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
4	Отсутствие нарушений трудовой дисциплины, соблюдение правил внутреннего трудового распорядка.	до 40	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
5	Выполнение сверхурочных работ, когда это требуется	до 40				
Итого		до 200	X	X	X	X
Критерии		Значимость критерия, %	Оценка выполнения критерия			
			до 1	до 0,75	до 0,25	0
Водитель автомобиля						
1	Отсутствие нарушений при управлении и обслуживании транспорта ЦСО	до 35	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
2	Отсутствие нарушений правил по перевозке пассажиров. Отсутствие обоснованных жалоб со стороны работников, служебная этика, стиль общения с коллегами	до 35	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)

4	Выполнение необходимого текущего ремонта; подготовка автотранспорта к техническому осмотру	до 35	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
5	Исполнительская дисциплина. Исполнение сроков подачи документов	до 30	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
6	Ведение документации в соответствии с нормативными требованиями	до 35	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
7	Выполнение сверхурочных работ, когда это требуется	до 30	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
Итого		до 200	X	X	X	X
Критерии		Значимость критерия, %	Оценка выполнения критерия			
			до 1	до 0,75	до 0,25	0
Уборщик служебных помещений						
1	Отсутствие нарушений при проведении контроля качества уборки помещений.	до 40	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
2	Выполнение дополнительных объемов работ	до 40	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
3	Выполнение сверхурочных работ, когда это требуется	до 40	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
4	Отсутствие обоснованных жалоб со стороны работников, служебная этика, стиль общения с коллегами	до 40	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)

5	Отсутствие нарушений трудовой дисциплины, соблюдение правил внутреннего трудового распорядка.	до 40	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
Итого		до 200	X	X	X	X
Критерии		Значимость критерия, %	Оценка выполнения критерия			
			до 1	до 0,75	до 0,25	0
Сторож						
1	Осуществление проверки целостности охраняемого объекта, исправности сигнализационных устройств, телефонов, осветителей.	до 35	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
2	Отсутствие нарушений трудовой дисциплины, соблюдение правил внутреннего трудового распорядка.	до 30	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
3	Ведение документации в соответствии с нормативными требованиями	до 35	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
4	Отсутствие обоснованных жалоб со стороны работников, служебная этика, стиль общения с коллегами	до 35	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
5	Обеспечение выполнения требований пожарной безопасности.	до 35	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
6	Содержание помещения в надлежащем состоянии; осуществление контроля работы электросветильников и электроприборов на территории учреждения в ночное и утреннее время	до 30	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
Итого:		до 200	X	X	X	X

Критерии	Значимость критерия, %	Оценка выполнения критерия				
		до 1	до 0,75	до 0,25	0	
Заведующие отделений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому						
1	Выполнение дополнительных объемов работ	до 25	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
2	Укомплектованность отделений в соответствии с нормативными требованиями	до 20	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
3	Уровень текучести кадров	до 5	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
4	Отсутствие обоснованных жалоб со стороны обслуживаемых граждан (их законных представителей) на качество оказания социальных услуг и принципов этики	до 25	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
5	Качественное и своевременное оформление деловой документации в соответствии с нормативными требованиями	до 25	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
6	Инициатива и творчество, применяемые в работе с внедрением современных форм и методов организации труда.	до 25	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
7	Выполнение утвержденного объема муниципального задания, отсутствие нарушений при проведении внутреннего контроля качества и своевременность его исполнения	до 25	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
8	Привлечение предприятий, организаций, коммерческих структур для оказания пожилым людям и инвалидам содействия в единой или постоянной материальной помощи.	до 25	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)

9	Своевременное осуществление персонифицированного учета обслуживаемых граждан отделениями учреждения	до 25	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
Итого		до 200	X	X	X	X
Критерии		Значимость критерия, %	Оценка выполнения критерия			
			до 1	до 0,75	до 0,25	0

Специалисты по социальной работе

1	Работа по выявлению граждан пожилого возраста и инвалидов (в том числе детей-инвалидов), нуждающихся в социальном обслуживании	до 25	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
2	Своевременное выполнение работы «Мобильной бригады» по оказанию неотложной помощи разового или кратковременного характера, направленной на поддержание жизнедеятельности различных категорий населения, попавших в трудную ситуацию.	до 30	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
3	Отсутствие обоснованных жалоб со стороны обслуживаемых граждан (их законных представителей) на качество оказания медицинских услуг и принципов этики	до 25	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
4	Качественное и своевременное оформление деловой документации в соответствии с нормативными требованиями.	до 30	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
5	Инициатива и творчество, применяемые в работе с внедрением современных форм и методов организации труда	до 30	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
6	Участие в мониторинге социально-экономического положения пожилых людей, инвалидов, ветеранов ВОВ, проживающих на территории, закрепленной за МБУ г. Шахты «ЦСО № 1»	до 30	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)

7	Привлечение предприятий, организаций, коммерческих структур для оказания пожилым людям и инвалидам содействия в единой или постоянной материальной помощи.	до 30	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
Итого		до 200	X	X	X	X

Критерии	Значимость критерия, %	Оценка выполнения критерия				
		до 1	до 0,75	до 0,25	0	
Медицинская сестра						
1	Выполнение дополнительных объемов работ	до 20	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
2	Своевременное выполнение врачебных назначений	до 10	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
3	Отсутствие обоснованных жалоб со стороны обслуживаемых граждан (их законных представителей) на качество оказания медицинских услуг и принципов этики	до 5	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
4	Качественное и своевременное оформление медицинской документации	до 5	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
5	Исполнение утвержденного объема муниципального задания	до 20	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
6	Организация персонифицированного учета обслуживаемых граждан отделениями учреждения	до 10	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные несущественные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
Итого		до 70	X	X	X	X

Критерии	Значимость критерия, %	Оценка выполнения критерия				
		до 1	до 0,75	до 0,25	0	
Социальные работники						
1	Выполнение дополнительных объемов работ	до 20	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
2	Отсутствие обоснованных жалоб со стороны обслуживаемых граждан (их законных представителей) на качество оказания социальных услуг и принципов этики	до 10	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
3	Отсутствие нарушений при проведении контроля качества и исполнения утвержденного объема муниципального задания	до 20	Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений	Имеются однократные незначительные отступления или нарушения	Имеются существенные нарушения или отступления	Систематические нарушения (два и более раз)
Итого		до 50	X	X	X	X

Зам. директора
МБУ г. Шахты «ЦСО № 1»



Т.П. Дума



ГРАФИК
внутреннего контроля за качеством социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг
структурными подразделениями МБУ г. Шахты «ЦСО № 1» г. на 2015 год

Структурное подразделение	Заведующий структурным подразделением	Контролирующий состав комиссии	Плановая проверка				Результаты проверок
			I-й квартал	II-й квартал	III-й квартал	IV квартал	
ОСО № 4	Доржиева Л.Л.	Гольцева Т.А., Дума Т.П., Соко М.Н., Закотнова Л.В., Горбатова Л.И., Сулацкая Е.И., Ажинова Н.А., Пышнев Л.В., Шиян А.Г., Сиявцева Н.Н., Шульга С.Н., Бакулина Н.Д., Графчикова И.П., Григорова Л.В., Череватенко И.Н., Кротенко И.Д.	квартал	квартал июнь	квартал	квартал	
СОСМО № 2	Григорова Л.В.	Гольцева Т.А., Дума Т.П., Соко М.Н., Закотнова Л.В., Горбатова Л.И., Доржиева Л.Л., Сулацкая Е.И., Ажинова Н.А., Пышнев Л.В., Шиян А.Г., Сиявцева Н.Н., Шульга С.Н., Бакулина Н.Д., Графчикова И.П., Череватенко И.Н., Кротенко И.Д.		май		октябрь	
ОСО № 11	Шульга С.Н.	Гольцева Т.А., Дума Т.П., Соко М.Н., Закотнова Л.В., Горбатова Л.И., Доржиева Л.Л., Сулацкая Е.И., Ажинова Н.А., Пышнев Л.В., Шиян А.Г., Сиявцева Н.Н., Бакулина Н.Д., Графчикова И.П., Григорова Л.В., Череватенко И.Н., Кротенко И.Д.				ноябрь	
ОСО № 7	Пышнев Л.В.	Ажинова Н.А. – зав. ОСО № 6		май			
ОСО № 3	Горбатова Л.И.	Соко М.Н. – зав. ОСО № 1			июль		
ОСО № 5	Сулацкая Е.И.	Сиявцева Н.Н. – зав. ОСО № 9			сентябрь		

СОСМО № 1, участок м/с Оковитовой В.И.	Графчикова И.П.	Вожова Е.П. – ответственная за мед. деятельность	март			
СОСМО № 2, участок м/с Савон В.Г.	Григорова Л.В.	Вожова Е.П. – ответственная за мед. деятельность	апрель			
СОСМО № 1, участок м/с Афанасьевой Л.А.	Графчикова И.П.	Вожова Е.П. – ответственная за мед. деятельность	май			
СОСМО № 2, участок м/с Бералде Э.С.	Григорова Л.В.	Вожова Е.П. – ответственная за мед. деятельность	июнь			
СОСМО № 1, участок м/с Талдыговой И.Б.	Графчикова И.П.	Вожова Е.П. – ответственная за мед. деятельность		июль		
СОСМО № 2, участок м/с Власовой О.В.	Григорова Л.В.	Вожова Е.П. – ответственная за мед. деятельность		июль		
СОСМО № 1, участок м/с Колоба Е.Н.	Графчикова И.П.	Вожова Е.П. – ответственная за мед. деятельность		сентябрь		
СОСМО № 2, участок м/с Смирновой Е.В.	Григорова Л.В.	Вожова Е.П. – ответственная за мед. деятельность			октябрь	
СОСМО № 1, участок м/с Ершовой В.Н.	Графчикова И.П.	Вожова Е.П. – ответственная за мед. деятельность			октябрь	
СОСМО № 2, участок м/с Курамшиной З.М.	Григорова Л.В.	Вожова Е.П. – ответственная за мед. деятельность			ноябрь	
СОСМО № 2, участок м/с Галлиной Т.В.	Григорова Л.В.	Вожова Е.П. – ответственная за мед. деятельность			декабрь	

Зам. директора МБУ г. Шахты «ЦСО № 1»

DM

Т.П. Дума

Муниципальное бюджетное учреждение города Шахты
«Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1»



«Утверждаю»
Директор МБУ «ЦСО № 1»

Т.А. Гольцева

Акт
контроля качества оказываемых услуг и
соответствия требованиям стандарта социального обслуживания медицинской сестрой

I Сведения о клиенте:

1. Ф. И. О. клиента _____
2. П/о, адрес, телефон _____
3. Дата рождения _____
4. Льготная категория по которой клиент получает соц. поддержку

5. Размер дохода _____
(по справке УПРФ г.Шахты)
6. Условия проживания _____
7. Степень самообслуживания _____
8. С какого времени на обслуживании: _____
9. Знает ли обслуживаемый, Ф. И. О. заведующей отделения _____
10. Имеются ли в дневнике данные о медсестре график посещения _____
11. Ознакомлен ли клиент с перечнем предоставляемых социальных услуг медсестрой, когда и кем? _____
12. Знаком ли с условиями оплаты? _____
(да, нет)
13. Сколько в среднем оплачивает за социально-медицинские услуги? _____
(записи в журнале и со слов)
14. Наличие журнала у клиента _____
15. Качество заполнения журнала _____
16. Соблюдается ли график посещения медсестрой _____
17. Соблюдается ли график контрольных проверок зав. отделения _____
18. Основной перечень услуг оказываемый клиенту _____

19. Это именно те услуги, в которых клиент нуждается?

20. Если нет, то что нужно изменить?

21. Достаточен ли объем предоставляемых услуг?

22. Если нет, указать причину

23. Какие другие социально-медицинские услуги по мнению клиента могли бы помочь ему больше?
Оказывалась ли благотворительная помощь

(когда и какая)
24. Нуждается ли обследуемый в дополнительных платных услугах мед.сестры

(перечислить в каких)
25. Удовлетворен ли обслуживаемый качеством работы медсестры

26. Если нет, указать причины

27. Какие отношения сложились с медсестрой

28. Если не сложились, указать причину

29. Предложения и замечания клиента по улучшению качества обслуживания медсестры

30. Своевременность решения проблем клиента

31. Если нет, пояснить (расшифровать проблему и пути ее решения)

32. Нуждаемость пенсионера в обслуживании специализированным отделением социально-медицинского обслуживания

33. Замечания проверяющего и его экспертная оценка качества обслуживания (хорошее, с выполнением всех должностных обязанностей, удовлетворительно-с указанием причин такой оценки)

II. Сведения о медсестре

Ф. И. О. _____

Образование _____

Стаж работы _____

С какого времени обслуживает клиента _____

Проверяющий _____ Дата «__» _____ 20__ г.

Клиент _____

Муниципальное бюджетное учреждение города Шахты
«Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1»

Утверждаю
Директор МБУ «Шахты-ЦСО № 1»

Е.А. Гольцева

Акт

контроля качества оказываемых услуг и

соответствия требованиям стандарта социального обслуживания социальным работником

I Сведения о клиенте:

1. Ф. И. О. клиента _____
2. П/о, адрес, телефон _____
3. Дата рождения _____
4. Льготная категория по которой клиент получает соц. поддержку

5. Размер дохода
_____ (по справке УПРФ г.Шахты)
6. Условия проживания

7. Степень самообслуживания

8. С какого времени на обслуживании:

9. Знает ли обслуживаемый, Ф. И. О. заведующей отделения

10. Имеются ли в дневнике данные о соц. работнике график посещения

11. Ознакомлен ли клиент с перечнем предоставляемых социальных услуг соц. работником, когда и кем?

12. Знаком ли с условиями оплаты?
_____ (да, нет)
13. Сколько в среднем оплачивает?
_____ (записи в журнале и со слов)
14. Наличие журнала у клиента

15. Качество заполнения журнала

16. Соблюдается ли график посещения соц. работником

17. Соблюдается ли график контрольных проверок зав. отделения

18. Основной перечень услуг оказываемый клиенту

19. Это именно те услуги, в которых клиент нуждается?

20. Если нет, то что нужно изменить?

21. Достаточен ли объем предоставляемых услуг?

22. Если нет, указать причину

23. Какие другие услуги по мнению клиента могли бы помочь ему больше?

24. Оказывалась ли благотворительная помощь

(когда и какая)
25. Нуждается ли обследуемый в дополнительных платных услугах

(перечислить в каких)
26. Удовлетворен ли обслуживаемый качеством работы социального работника

27. Если нет, указать причины

28. Какие отношения сложились с соц. работником

29. Если не сложились, указать причину

30. Предложения и замечания клиента по улучшению качества обслуживания

31. Своевременность решения проблем клиента

32. Если нет, пояснить (расшифровать проблему и пути ее решения)

33. Нуждаемость пенсионера в обслуживании

34. Замечания проверяющего и его экспертная оценка качества обслуживания (хорошее, с выполнением всех должностных обязанностей, удовлетворительно-с указанием причин такой оценки)

II. Сведения о социальном работнике
 Ф. И. О. _____
 Образование _____
 Стаж работы _____
 С какого времени обслуживает клиента _____

Проверяющий _____ Дата « » 20 г.
 Клиент _____